



**LAPORAN**  
**Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**  
**TAHUN 2022**

Meningkatkan budaya pelayanan, menumbuhkan kebahagiaan bagi pemberi dan penerima layanan

**KELURAHAN PEKAYON**  
Kecamatan Pasar Rebo  
Kota Administrasi Jakarta Timur

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat petunjuk dan hidayahNya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pekayon Kecamatan Pasar Rebo Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2022 dapat diselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini merupakan Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Kelurahan yang menjadi salah satu dari Perkin Walikota Administrasi Jakarta Timur tahun 2022. Dimana target capaian nilai SKM tahun 2022 adalah **88,50**. Untuk evaluasi bersama capaian SKM Walikota Administrasi Jakarta Timur tahun **2021** adalah **92,82** dari nilai target **86,00**. Kegiatan survei ini dilakukan terhadap 6 bidang pelayanan di Kelurahan yaitu PPSU, Tibum (Ketertiban Umum), Jumantik, PKK, Posyandu dan RPTRA. Kegiatan survei ini dilakukan sejak tanggal 19 September s.d 14 Oktober 2022 melalui <https://jaksurvei.jakarta.go.id>.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan pula dapat menjadi bahan atau acuan bagi segenap aparat Kelurahan Pekayon untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya laporan ini juga menjadi masukan dan bahan penilaian bagi Kelurahan Pekayon.

Jakarta, 7 Nopember 2022  
Lurah Kelurahan Pekayon

Mesrarianita, S.KM., M.Si  
NIP 196903261995032003

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum .....	2
C. Tujuan.....	2
D. Manfaat.....	3
E. Sasaran .....	3
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
<b>BAB II METODELOGI</b>	
A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
2. Sasaran dan Lokasi Pelaksanaan.....	6
3. Jumlah Responden.....	6
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	6
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan.....	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.</b>	
A .Identitas/Karakter Responden.....	8
1. Jenis Kelamin.....	8
2. Pendidikan Terakhir.....	8
3. Pekerjaan.....	8
B. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	8
1. Pelayanan PPSU.....	8
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
2. Pelayanan Ketertiban Umum.....	9
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
3. Pelayanan Posyandu.....	10
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
4. Pelayanan Jumantik.....	11
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
5. Pelayanan PKK.....	12

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
6. Pelayanan RPTRA.....	13
a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan terakhir)	
C. Indeks Berdasarkan Jenis Pelayanan per unsur.....	14
1. Unsur Persyaratan	
2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur	
3. Unsur Waktu	
4. Unsur Biaya	
5. Unsur Spesifikasi jenis pelayanan	
6. Unsur Kompetensi Pelaksana	
7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan	
8. Unsur Penanganan saran dan aduan	
9. Unsur Sarana pendukung pelayanan	
D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pekayon.....	17
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	18
Lampiran-lampiran	
a. Foto-foto Pendukung Kegiatan	
b. Keputusan Lurah tentang pembentukan tim	
c. Kerangka Acuan Kerja	

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warganegara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini instansi-instansi yang memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Penentuan standar pelayanan adalah salah satu bentuk upaya mencapai kepuasan pelanggan. Cara yang lain adalah dengan mengukur langsung tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang telah diterima. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM sangat berguna untuk memahami kebutuhan pengguna layanan dan sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

IKM merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar tetap prima. Hampir semua instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat menjadikan IKM sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Keberhasilan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tantangan bagi institusi pelayanan baik publik maupun swasta. Institusi pelayanan dituntut menjadi organisasi yang handal dimana seluruh elemen penggerak di dalam organisasi diberikan kebebasan untuk berdiskusi dan menjalankan standar yang menjadi kesepakatan sehingga konsistensi dalam proses pelayanan tetap terjaga. Implementasi dari pelayanan yang dijalankan tersebut haruslah dipantau dan dievaluasi secara sistematis dan teratur.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selain dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan, juga memungkinkan perbaikan pelayanan. Melalui analisis kinerja dapat disusun prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Kelurahan Pekayon. Pengukuran yang berkesinambungan akan memungkinkan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan untuk memperoleh aspek pelayanan mana yang dianggap penting oleh masyarakat dan menjadi prioritas untuk diperbaiki kualitasnya.

## **B. Dasar Hukum**

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Sebagai Ibukota Negara Republik Indonesia
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 9 Tahun 2015;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi DKI Jakarta;
7. Peraturan Gubernur Nomor 286 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kota Administrasi;
8. Instruksi Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 54 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
9. Surat Keputusan Walikota Kota Administrasi Jakarta Timur Nomor Nomor e-0036 Tahun 2023 tanggal 24 Mei 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kota Administrasi Jakarta Timur Tahun 2023;
10. Surat Keputusan Camat Kecamatan Pasar Rebo Nomor e-0004 Tahun 2023 tanggal 25 Mei 2023 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Wilayah Kecamatan Pasar Rebo.

### **C. Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pekayon sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja Kelurahan Pekayon secara keseluruhan;
2. Untuk mengetahui sejauh mana kinerja masing-masing jenis pelayanan

### **D. Manfaat**

Adapun manfaat dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pekayon sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja kelurahan secara periodik;
2. Untuk mendapatkan informasi mengenai unsur pelayanan mana yang menjadi prioritas perbaikan/peningkatan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Memacu persaingan positif, antar kelurahan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
5. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja kelurahan.

### **E. Sasaran**

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pekayon sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

#### **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun unsur pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan Pekayon sebagai berikut :

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.  
Catatan: Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Catatan: Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**G. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

Jadwal kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pekayon dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022

Kegiatan	Bulan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Evaluasi SKM 2021												
Persiapan dan perencanaan SKM 2022												
Sosialisasi dan Bimbingan teknis												
Pelaksanaan SKM												
Pengolahan SKM tingkat Kelurahan(Laporan hasil SKM Kelurahan)												
Pengumpulan hasil SKM Kelurahan di Kecamatan												



## **BAB II**

### **METODELOGI**

#### **A. Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat**

Persiapan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menetapkan Keputusan Lurah Kelurahan Pekayon Nomor 112/2022 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Tingkat Kelurahan Pekayon.

#### **B. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

##### 1. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pekayon dilaksanakan pada bulan September sampai dengan Oktober 2022.

##### 2. Sasaran dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan dengan sasaran pada:

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 116 RT dan 10 RW
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 116 RT dan 10 RW
- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 116 RT dan 10 RW
- d. Pelayanan Jumantik berjumlah 116 RT dan 10 RW
- e. Pelayanan PKK berjumlah 116 RT dan 10 RW
- f. Pelayanan RPTRA berjumlah 2 RPTRA

##### 3. Jumlah Responden

Jumlah responden pada Kelurahan Pekayon sebanyak 849 responden dengan rincian sebagai berikut :

- a. Pelayanan PPSU berjumlah 149 responden;
- b. Pelayanan Ketertiban Umum berjumlah 120 responden;

- c. Pelayanan Posyandu berjumlah 145 responden;
  - d. Pelayanan Jumantik berjumlah 188 responden;
  - e. Pelayanan PKK berjumlah 141 responden; dan
  - f. Pelayanan RPTRA berjumlah 106 responden.
4. Pengumpulan dan Pengolahan Data.
- a. Pengumpulan data, berupa menyusun kuesioner terkait unsur pelayanan yang disesuaikan dengan tugas dan fungsi Kelurahan.
  - b. Pengisian kuesioner, dilakukan sendiri oleh penerima pelayanan dan/atau dipandu oleh surveyor melalui wawancara.
  - c. Pengolahan data dengan komputer maupun manual.
5. Penentuan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan

Berdasarkan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan memperhitungkan total nilai persepsi untuk setiap unsur pelayanan, Total nilai persepsi diperoleh dengan mengalikan frekuensi responden yang memberikan jawaban untuk setiap skala penilaian. Misalnya untuk dimensi kinerja, nilai 1 diberikan untuk penilaian Sangat Tidak Setuju (STS), nilai 2 Tidak Setuju (TS), nilai 3 (Setuju) dan nilai 4 (Sangat Setuju). Selanjutnya jawaban dikonversikan dengan nilai dasar 25 digunakan untuk mendapatkan penilaian antara 25 – 100 sehingga diperoleh nilai IKM. Nilai IKM kemudian diklasifikasikan ke dalam kategori A (Sangat Baik), B (Baik), C (Kurang Baik) dan D (Tidak Baik) sebagaimana disajikan dalam tabel berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan Pekayon dihitung dengan memperhitungkan total nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat ke 6 Jenis Pelayanan, maka IKM Kelurahan ditentukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Kelurahan} = \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}}$$

**BAB III**  
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**A. Identitas/Karakter Responden**

**1. Pelayanan PPSU**

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	87	58,39%
	Perempuan	62	41,61%
B	Pekerjaan		
	PNS/Guru	4	2,68%
	TNI	1	0,67%
	Tenaga Honorer	34	22,82%
	Swasta	24	16,11%
	Wirausaha	10	6,71%
	Ibu Rumah Tangga	29	19,46%
	Kader/Pengurus Jumantik	12	8,05%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	7	4,70%
	Petugas Ketertiban Umum	2	1,34%
	Pegawai Swasta	8	5,37%
	Lainnya	18	12,08%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	8	5,37%
	Magister S2	2	1,34%
	Sarjana S1	15	10,07%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	7	4,70%
	SMA/Setingkat	97	65,10%
	SMP/Setingkat	20	13,42%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar :

1. Berjenis kelamin Laki-laki
2. Pekerjaan Tenaga Honorer
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 2. Pelayanan Ketertiban Umum

### a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	54	45,00%
	Perempuan	66	55,00%
B	Pekerjaan		
	PNS/Guru	5	4,17%
	TNI	2	1,67%
	Tenaga Honorer	5	4,17%
	Swasta	20	16,67%
	Wirausaha	8	6,67%
	Ibu Rumah Tangga	36	30,00%
	Kader/Pengurus Jumantik	11	9,17%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	4	3,33%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,83%
	Pegawai Swasta	14	11,67%
	Pelajar/Mahasiswa	1	0,83%
	Lainnya	13	10,83%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	9	7,50%
	Magister S2	2	1,67%
	Sarjana S1	13	10,83%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	1	0,83%
	SMA/Setingkat	84	70,00%
	SMP/Setingkat	11	9,17%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

### 3. Pelayanan Posyandu

#### a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
	Laki-laki	41	28,28%
	Perempuan	104	71,72%
B	Pekerjaan		
	PNS/Guru	4	2,76%
	TNI	2	1,38%
	Tenaga Honorer	8	5,52%
	Swasta	16	11,03%
	Wirausaha	7	4,83%
	Ibu Rumah Tangga	59	40,69%
	Kader/Pengurus Jumantik	19	13,10%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	5	3,45%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,69%
	Pegawai Swasta	8	5,52%
	Lainnya	16	11,03%
C	Pendidikan Terakhir		
	Diploma D3/D4/Setingkat	15	10,34%
	Magister S2	2	1,38%
	Sarjana S1	21	14,48%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	3	2,07%
	SMA/Setingkat	86	59,31%
	SMP/Setingkat	18	12,41%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

### 4. Pelayanan Jumantik

#### a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

A	Jenis Kelamin	Orang	Presentase
---	---------------	-------	------------

	Laki-laki	42	22,34%
	Perempuan	146	77,66%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS/Guru	26	3,06%
	TNI	11	1,30%
	Tenaga Honorer	70	8,24%
	Swasta	17	9,04%
	Wirausaha	7	3,72%
	Ibu Rumah Tangga	77	40,96%
	Kader/Pengurus Jumantik	44	23,40%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	4	2,13%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,53%
	Pegawai Swasta	7	3,72%
	Lainnya	18	9,57%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	13	6,91%
	Magister S2	2	1,06%
	Sarjana S1	19	10,11%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	7	3,72%
	SMA/Setingkat	115	61,17%
	SMP/Setingkat	32	17,02%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 5. Pelayanan PKK

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	Orang	Presentase
	Laki-laki	38	26,95%
	Perempuan	103	73,05%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		

	PNS/Guru	4	2,84%
	TNI	2	1,42%
	Tenaga Honorer	6	4,26%
	Swasta	17	12,06%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	8	5,67%
	Ibu Rumah Tangga	57	40,43%
	Kader/Pengurus Jumantik	18	12,77%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	7	4,96%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,71%
	Pegawai Swasta	7	4,96%
	Lainnya	14	9,93%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	14	9,93%
	Magister S2	2	1,42%
	Sarjana S1	13	9,22%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	3	2,13%
	SMA/Setingkat	93	65,96%
	SMP/Setingkat	16	11,35%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

## 6. Pelayanan RPTRA

a. Karakteristik Responden (Jenis Kelamin, Pekerjaan, Pendidikan Terakhir)

<b>A</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	Orang	Presentase
	Laki-laki	43	40,57%
	Perempuan	63	59,43%
<b>B</b>	<b>Pekerjaan</b>		
	PNS/Guru	5	4,72%
	TNI	2	1,89%
	Tenaga Honorer	10	9,43%

	Swasta	16	15,09%
	Wirausaha/Dagang/Bisnis/Freelance	6	5,66%
	Ibu Rumah Tangga	28	26,42%
	Kader/Pengurus Jumantik	12	11,32%
	Ketua/Perangkat RT dan RW	4	3,77%
	Petugas Ketertiban Umum	1	0,94%
	Pegawai Swasta	6	5,66%
	Lainnya	16	15,09%
<b>C</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>		
	Diploma D3/D4/Setingkat	7	6,60%
	Magister S2	2	1,89%
	Sarjana S1	20	18,87%
	Sekolah Dasar (SD)/Setingkat	1	0,94%
	SMA/Setingkat	70	66,04%
	SMP/Setingkat	6	5,66%

Dari table di atas, dapat dilihat bahwa pengguna layanan sebagian besar:

1. Berjenis kelamin Perempuan
2. Pekerjaan Ibu Rumah Tangga
3. Pendidikan Terakhir SMA

## B. Indeks Berdasarkan jenis pelayanan per unsur

Uraian	Nilai masing-masing Jenis Pelayanan						IKM per Unsur
	Pelayanan PPSU	Pelayanan Ketertiban Umum	Pelayanan Posyandu	Pelayanan Jumantik	Pelayanan PKK	Pelayanan RPTRA	
9 Unsur Pelayanan :							
1. Persyaratan	90,94	93,75	86,90	84,97	87,59	91,04	89,20
2. Sistem, Mekanisme, Prosedur	91,28	94,38	87,07	85,24	87,59	90,80	89,39
3. Waktu	89,26	93,75	86,72	85,24	87,23	90,57	88,80
4. Biaya	87,08	93,33	86,55	84,57	88,65	90,80	88,50
5. Spesifikasi jenis pelayanan	90,27	93,96	86,72	85,77	87,23	91,04	89,17



6. Kompetensi Pelaksana	90,77	93,96	86,21	85,51	87,41	90,57	89,07
7. Perilaku Petugas Pelayanan	92,11	94,17	87,24	85,64	87,59	90,33	89,51
8. Penanganan saran dan aduan	90,27	93,54	86,38	84,57	86,88	90,80	88,74
9. Sarana dan Prasarana pendukung pelayanan	90,10	93,54	86,90	85,11	86,88	90,33	88,81
Indeks Kepuasan Masyarakat masing-masing pelayanan	90,10	93,54	86,90	85,11	86,88	90,33	<b>89.02</b>

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pekayon Berdasarkan unsur-unsur pelayanan dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Persyaratan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.97 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan oleh:

- Rendahnya keinginan masyarakat dalam memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan masalah yang ada dilingkungan tempat tinggalnya.

Sedangkan unsur persyaratan pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.75 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Seksi Ketertiban Umum bekerja sama dengan Ketua RT dan RW selalu aktif dalam memberikan / menyampaikan informasi persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus administrasi.

### 2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.24 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Kurang aktifnya kader jumantik dalam menyampaikan mekanisme dan prosedur pelayanan jumantik yang ada dilingkungan masyarakat

Sedangkan unsur sistem, mekanisme dan prosedur memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 94.38 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Sebagian besar Masyarakat sudah mengerti mekanisme akan peran dan fungsi 4 (empat) pilar.
- Seksi Ketertiban Umum juga turut aktif dan mengetahui mekanisme dan prosedur yang ada.

### 3. Waktu penyelesaian

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.24 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Keterbatasan jumlah kader Jumantik yang ada di wilayah sehingga untuk melakukan monitoring dan pengecekan rumah ke rumah tidak efisien.
- Dalam 1 (satu) hari tidak dapat melakukan monitoring ke rumah warga sesuai target.

Sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.75 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Pengerjaan administrasi / Laporan-laporan rutin dilakukan oleh Seksi Ketertiban Umum.
- Adanya piket oleh Anggota Pol PP, FKDM, TNI dan Polri di Kelurahan Pekayon setiap harinya.

#### 4. Biaya/tarif

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur biaya/tarif memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.57 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Seluruh pelayanan masyarakat khususnya jumantik sudah tidak di pungut biaya.

Sedangkan unsur biaya/tarif memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.33 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena :

- Setiap pelayanan yang diberikan oleh Seksi Ketertiban Umum tidak dipungut biaya atau gratis.

#### 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.77 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Seluruh Kader Jumantik sudah bekerja semaksimal mungkin sesuai dengan tupoksinya dalam menekan jumlah penyebaran penyakit DBD dilingkungannya, namun penderita DBD masih ditemukan meskipun terjangkau dari luar lingkungan Kelurahan Pekayon.

Sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.96 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Seksi Ketertiban Umum Tingkat Kelurahan Pekayon bekerja sudah semaksimal mungkin dengan cara menjaga kekompakan dan komunikasi yang baik.

#### 6. Kompetensi pelaksana

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.51 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Keterbatasan kemampuan kader Jumantik dalam melaksanakan tugas di wilayah.

Sedangkan unsur kompetensi pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.96 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Banyaknya penguasaan pelatihan yang telah dimiliki oleh Seksi Ketertiban Umum Kelurahan Pekayon.

## **7. Perilaku pelaksana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Perilaku pelaksana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.64 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Kader Jumantik sudah semaksimal mungkin bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugasnya sebagai petugas kader jumantik.

Sedangkan unsur perilaku pelaksana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 94.17 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Seksi Ketertiban Umum cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti permasalahan yang ada di wilayah.

## **8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai terendah** sebesar 84.57 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Masih kurangnya penanganan pengaduan, saran dan masukan oleh kader Jumantik karena keterbatasan pengetahuan dan informasi yang dimiliki.

Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.54 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Cepatnya tanggap dalam menerima aduan, saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.

## **9. Sarana dan prasarana**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai terendah** sebesar 85.11 pada jenis pelayanan Jumantik. Hal ini disebabkan karena:

- Kader Jumantik sudah maksimal dalam penggunaan sarana dan prasarana untuk kegiatan Jumantik.

Sedangkan unsur sarana dan prasarana memperoleh **nilai tertinggi** sebesar 93.54 pada jenis pelayanan Ketertiban Umum. Hal ini disebabkan karena:

- Seksi Ketertiban Umum bekerja secara maksimal dan efisien dalam pelaksanaan ketertiban umum yang ada di wilayah Kelurahan Pekayon.

#### **D. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelurahan**

$$\begin{aligned} \text{Rata-rata Pelayanan Per Unsur} &= \frac{\text{Total 9 unsur masing-masing pelayanan}}{9 \text{ unsur}} \\ &= 801.18 : 9 = 89.02 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{IKM Kelurahan Pekayon} &= \frac{\text{total SKM 6 Jenis Pelayanan}}{6 \text{ jenis pelayanan}} \\ &= 534.12 : 6 = 89.02 \end{aligned}$$

Jadi Indeks Kepuasan Masyarakat Kelurahan Pekayon. Pada tahun 2022 dengan nilai 89.02 (mutu pelayanan A)

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Kelurahan Pekayon pada tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara total responden menilai pelayanan yang diterima sudah berada dalam katagori Sangat Baik dengan nilai IKM sebesar 89.02 . Ada 9 (banyaknya jumlah unsur) unsur yang tergolong baik karena berada di atas nilai IKM, unsur-unsur tersebut yaitu:
  1. Unsur Persyaratan
  2. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur
  3. Unsur Waktu Pelayanan
  4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan
  5. Unsur Spesifikasi Jenis Pelayanan
  6. Unsur Kompetensi Pelaksanaan
  7. Unsur Perilaku Petugas Pelayanan
  8. Unsur Penanganan Saran dan aduan
  9. Unsur Sarana Pendukung Pelayanan
2. Masih ada unsur yang memerlukan perbaikan yang berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat, pada unsur (Biaya/tarif serta Penanganan Saran dan Aduan) rendah, karena berada di bawah nilai IKM kelurahan sehingga masih memerlukan perbaikan.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Pekayon perlunya dilakukan hal-hal sebagai berikut : (dari sisi unsur pelayanan dan jenis masing –masing pelayanan di bawah nilai IKM kelurahan)

- Unsur Biaya/Tarif Pelayanan, yaitu dengan cara menginformasikan bahwa semua pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis.
- Unsur Penanganan Saran dan Aduan agar setiap pengaduan pelayanan yang masuk segera ditindaklanjuti.
- Menyampaikan informasi dengan jelas dan lengkap.
- Ada petugas yang terlibat langsung dalam menerima pengaduan masyarakat setiap harinya.

**FOTO-FOTO RESPONDEN MELAKUKAN PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022**





